

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Toko Fotocopy Riski Print Selaku Pelaku Usaha

Penelitian ini dilakukan di toko Fotocopy Riski Print di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung, adapun yang diteliti adalah praktik jual beli yang ada di toko fotocopy Riski Print dan juga perilaku *hit and run* yang dilakukan oleh konsumen Riski Print. Oleh karena itu untuk mendapat gambaran yang jelas tentang objek penelitian, peneliti akan mendiskripsikan secara singkat latar belakang objek penelitian.

1) Deskripsi Singkat Objek Penelitian

a. Lokasi Desa Plosokandang

Penelitian ini mengambil lokasi Desa Plosokandang kecamatan Kedungwaru kabupaten Tulungagung. Desa ini terletak sebelah timur kabupaten Tulungagung kurang lebih 20km dari pusat kota. Desa Plosokandang terletak pada dataran rendah dengan ketinggian dari permukaan laut kurang lebih 85m yang memiliki batas-batas sebagai berikut:

- Sebelah Timur : Desa Sumberdadi
- Sebelah Utara : Desa Tunggulsari
- Sebelah Barat : Kelurahan Jepun/Kelurahan Bago

- Sebelah Selatan : Desa Tanjungsari

b. Profil Toko Fotocopy Riski Print

Riski Print adalah salah satu jenis usaha ekonomi yang memberikan pelayanan berupa jasa kepada konsumennya. Pelayanan dalam hal ini adalah membantu menggandakan dokumen untuk berbagai keperluan. Selain itu Riski Print juga menjual berbagai alat tulis, dan buku-buku. Usaha fotocopy dan print Riski Print ini telah berdiri sejak tahun 90-an, didirikan oleh Bapak Karmadi yaitu ayah dari Bapak Riski yang sekarang menjadi pemilik usaha fotocopy Riski Print. Menurut keterangan dari Bapak Riski, pada jaman dulu usaha fotocopy terbesar di Tulungagung adalah usaha fotocopy Telasih Jaya, pemiliknya adalah seorang *Chinese* dan yang kedua adalah fotocopy milik Bapak Karmadi ini.

Toko fotocopy Riski Print ini adalah usaha fotocopy pertama di Desa Plosokandang Tulungagung dan di Kecamatan Kedungwaru. Dahulu sangat jarang sekali ditemui usaha fotocopy di Tulungagung, sehingga di tahun 90-an usaha fotocopy sangat menjanjikan keuntungan. Disamping itu usaha ini adalah usaha fotocopy pertama yang berada di dekat kampus IAIN Tulungagung, sehingga pembelinya mayoritas 70% mahasiswa dan 30% masyarakat umum.⁷³

Usaha ini berjalan lancar hingga tahun 2000-an karena belum terlalu banyak saingan, ditambah tempat usaha yang strategis yaitu

⁷³ Hasil wawancara dengan Bapak Riski, *pelaku usaha*, pada tanggal 10 Oktober 2021 pukul 09.00 WIB.

dekat dengan kampus. Harga yang ditetapkan oleh Bapak Karmadi untuk print cetak dan fotocopy pun terbilang sangat murah, ia membandrol dengan harga Rp 100,00/lembar. Karena usaha fotocopy dianggap sebagai usaha yang menjanjikan keuntungannya, sekitar tahun 2001, mulai banyak yang membuka usaha fotocopy di sekitar kampus IAIN Tulungagung bahkan berjalan sampai sekarang. Semakin banyak masyarakat yang membuka usaha fotocopy dan menyaingi dengan harga yang lebih murah dari Riski Print ini yaitu Rp 60,00/lembar. Hingga akhirnya banyak pelanggan yang beralih ke tempat fotocopy lain yang dirasa lebih murah.

Pada tahun 2003 sampai 2006 pendapatan toko fotocopy Riski Print ini mulai menurun, bahkan hampir mengalami gulung tikar karena para pelanggan yang dulunya menjadi pelanggan tetap, banyak yang berpindah menjadi pelanggan di toko fotocopy lain. Namun Bapak Karmadi tidak putus asa, ia terus berupaya untuk memulihkan usahanya kembali. Namun semua usaha Bapak Karmadi sia-sia, usaha fotocopy tersebut masih saja sepi pelanggan. Hingga pada tahun 2006 Bapak Karmadi jatuh sakit, dan sekitar tahun 2007 beliau meninggal dunia. Kemudian usaha fotocopy tersebut dilanjutkan oleh anaknya yaitu Bapak Riski Wahyudi, bertepatan yang pada saat itu Bapak Riski baru saja menyelesaikan pendidikan SLTA.

Berbagai usaha dilakukan oleh Bapak Riski untuk memulihkan kembali usahanya, diantaranya dengan membuat brosur-brosur kecil

yang disebarakan kepada masyarakat dan mahasiswa IAIN Tulungagung, ia juga menawarkan jasanya secara langsung kepada setiap mahasiswa di kampus. Hingga akhirnya usahanya membuahkan hasil, dan usaha fotocopynya mulai bangkit kembali seperti dulu.

Seiring berjalannya waktu, mahasiswa IAIN Tulungagung semakin tahun semakin bertambah. Hal ini menambah keuntungan pula bagi para pengusaha fotocopy termasuk usaha fotocopy milik Bapak Riski. Semakin hari, semakin bertambah pula pelanggan baru yang datang ke tokonya, hingga akhirnya Bapak Riski mencari seorang pekerja untuk membantunya melayani pelanggan.

Tahun 2010, usaha fotocopy Bapak Riski melayani jasa print dengan harga yang sangat terjangkau yaitu Rp 500,00 untuk print biasa dan Rp 200,00 untuk printcopy. Untuk menjaga kemajuan usahanya, seiring banyaknya persaingan antar pengusaha fotocopy lain, Bapak Riski selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan gaya khas beliau yang ramah kepada pelanggan, ia juga selalu memperhatikan kualitas dari usahanya tersebut, dengan selalu menjaga kebersihan tokonya, rutin membersihkan mesin fotocopy dan printer agar tetap awet, dan menghasilkan hasil cetakan yang bagus.

Hingga sekarang, usaha fotocopy milik Bapak Riski selalu ramai pembeli mulai dari pagi hingga malam hari, bahkan bisa dibilang yang paling ramai dari usaha fotocopy lain yang berada di sekitar kampus

IAIN Tulungagung. Namun hal itu tidak terlepas dari kerja kerasnya selama ini untuk mencapai kesuksesan.

2. Praktik Perilaku *Hit and Run* Konsumen pada Toko Fotocopy Riski Print di Desa Plosokandang Tulungagung

Berkaitan dengan menganalisis praktik perilaku *hit and run* konsumen di toko fotocopy Riski Print, peneliti melakukan wawancara dengan satu informan yaitu Bapak Riski Wahyudi, selaku pemilik usaha fotocopy Riski Print. Mengenai proses awal transaksinya dengan para konsumen.

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapatkan dari pemilik usaha fotocopy Riski Print, dalam mencetak maupun menggandakan file yaitu dilakukan secara *online*. Pemilik usaha fotocopy Riski Print menyediakan nomor telepon yang sudah terhubung dengan *whatsapp*. Hal ini bertujuan untuk mempermudah para pembeli ketika mengirimkan file yang akan dicetak karena para pembeli dapat mengirimkan filenya kapan pun, dan pengambilannya dikemudian hari. Sedangkan bagi pelaku usaha hal itu dapat lebih mempersingkat waktu pengerjaan sehingga pembeli tidak perlu menunggu lama. Hal ini sebagaimana telah disampaikan oleh Bapak Riski selaku pemilik dari toko fotocopy Riski Print:

“Saya menyediakan nomor *whatsapp* untuk para pembeli saya, agar lebih cepat proses nyetaknya, pembeli juga tidak perlu menunggu dan ndak perlu antri. Jadi kalau ada pembeli yang mau print atau

fotocopy tinggal mengirimkan filenya ke nomor itu, jam berapa pun saya layani.”⁷⁴

Dijaman yang semakin canggih seperti sekarang ini, dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, memang banyak para pelaku usaha apapun yang memanfaatkan media elektronik dalam transaksi jual beli, seperti halnya toko fotocopy Riski Print. Begitupun dengan toko fotocopy lainnya yang ada di Desa Plosokandang, juga menerapkan cara yang sama, yaitu melalui aplikasi *whatsapp* atau dapat juga disebut dengan transaksi *online*. Dalam transaksi seperti ini dapat diketahui bahwa sistem yang dipakai adalah sistem *Pre-Order*. Sistem *pre-order* merupakan sistem pembelian dengan memesan terlebih dahulu dan pembayaran di berikan kemudian hari dengan masa tenggang waktu tunggu (estimasi) datang.⁷⁵

Sama halnya dengan transaksi yang diterapkan di toko fotocopy Riski Print yaitu transaksinya tidak dilakukan secara langsung, dan pembayarannya diserahkan ketika pemiliknya mengambil barangnya ke toko. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Riski.

“Pembeli yang mengirim filenya lewat WA, bayarnya itu ketika mereka mengambil barangnya kesini. Dan saya selalu memberi tahu ke setiap pembeli saya kalau filenya sudah selesai dicetak”⁷⁶

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Riski, *pelaku usaha*, pada tanggal 12 Oktober 2021 pukul 09.30 WIB.

⁷⁵ Fitria, Tira Nur, *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara*, (*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2017), hal. 52.

⁷⁶ *Ibid.*

Pembeli di toko fotocopy Riski Print ini kebanyakan adalah kalangan mahasiswa. Terutama mahasiswa IAIN Tulungagung, karena memang lokasi toko yang sangat strategis, yaitu dekat dengan kampus dan berada di pinggir jalan raya searah dengan jalan menuju kampus IAIN Tulungagung.

Berdasarkan penelitian dilapangan yaitu di toko fotocopy Riski Print, pemilik usaha fotocopy Riski Print setiap satu semester atau setengah tahun perkuliahan pasti pernah mengalami kerugian yang disebabkan oleh konsumen seperti halnya tindakan *hit and run* ini. Karena memang konsumen yang bertindak *hit and run* seperti ini sudah tidak asing lagi dan sudah sering terjadi terutama bagi pelaku usaha yang menerapkan sistem transaksi *online*. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Riski:

“Pembeli yang seperti itu pasti ada ya, sudah pesan tapi tiba-tiba membatalkan atau ada juga yang tidak mengambil barangnya sampai berhari-hari. ditempat lain pun pastinya juga ada, kan pembeli memang macam-macam ya, tidak semuanya jujur. Di toko saya setiap satu semester pasti ada 3 sampai 5 pembeli yang tidak mengambil barangnya.”⁷⁷

Bapak Riski menjelaskan bahwa barang yang secara sengaja tidak diambil oleh pembeli tersebut, ia simpan sampai pemilik barang mengambilnya. Ia menyimpannya sampai habis satu semester perkuliahan

⁷⁷Hasil wawancara dengan Riski, *pemilik usaha fotocopy Riski Print*, pada 30 Oktober 2021 Pukul 10.30 WIB.

atau sekitar 5-6 bulan. Jika tetap tidak diambil oleh pemiliknya, maka barang tersebut terpaksa dijual rongsokan oleh Bapak Riski.

“Ya tak simpan dulu sampai habis satu semester, tapi kalau belum juga diambil oleh pemiliknya, ya saya jual ke pengepul. Karena barangnya juga belum dibayar, jadi ya ndak masalah kalau saya jual. Kalau saya simpan, malah tambah menumpuk di toko saya.”⁷⁸

Peneliti terus menggali informasi dari pelaku mengenai bagaimana sikap pelaku usaha menanggapi pembeli yang sengaja bertindak *hit and run* tersebut. Bapak Riski mengungkapkan:

“Kalau si pembeli mengambil barangnya ya biasanya minta maaf, kalau ndak ya ndak. Mungkin malu atau gimana, tapi kalau datang lagi ya tetap saya layani dengan baik.”⁷⁹

Pelaku usaha tidak mempermasalahkan terhadap nominal kerugian yang ia dapatkan, namun ia merasa sangat kecewa dengan sikap pembeli yang bertindak *hit and run*, karena melihat bahwa pembelinya kebanyakan berasal dari kalangan mahasiswa tetapi seakan tidak mempunyai rasa tanggung jawab, seperti yang diungkapkan beliau:

“Kalau masalah nominal saya ndak mempermasalahkan ya, dan alhamdulillah nominal kerugiannya ndak seberapa, paling Rp 5.000 sampai Rp 15.000,00. Cuma saya merasa kecewa dan heran dengan sikap para pembeli yang bertindak seperti itu, padahal yang datang ke toko saya kebanyakan mahasiswa, masak sudah mahasiswa kok tidak punya rasa tanggung jawab.”⁸⁰

⁷⁸*Ibid.*, pada 05 November 2021 Pukul 10.50 WIB

⁷⁹Wawancara dengan bapak Riski, *pelaku usaha*, pada 03 November 2021 pukul 11.00 WIB.

⁸⁰*Ibid.*, tanggal 03 November 2021 pukul 11.05 WIB.

Terakhir, peneliti mempertanyakan apakah ada aturan khusus yang ditetapkan oleh pelaku usaha di toko fotocopy Riski Print. Agar mengurangi kerugian-kerugian yang disebabkan oleh konsumen seperti halnya tindakan *hit and run*. Bapak Riski mengungkapkan:

“Saya ndak menetapkan aturan yang macam-macam. Cuman berharap para pembeli itu sadar dengan tanggung jawabnya masing-masing. Ya kalau di ibaratkan kayak orang pesan nasi gitu ya, lalu dibuatkan sama penjualnya, maka hukumnya kan wajib mengambil pesanan itu. Entah mau dimakan atau nggak.”⁸¹

Selain dari pelaku usaha, peneliti juga meminta penjelasan dari beberapa konsumen di toko Riski Print yang pernah melakukan tindakan *hit and run*, mereka mengaku bertindak demikian karena mereka sudah tidak membutuhkan file yang sudah dicetak tersebut, seperti yang diungkapkan oleh Fika Ngiliatuz, seorang mahasiswi UIN Satu Tulungagung yang juga sebagai konsumen di toko fotocopy Riski Print.

“Iya, saya pernah sengaja tidak mengambil file di Riski Print. File yang saya kirim itu kan tugas kuliah, pas filenya sudah saya kirim ke riski dan sudah dicetak, saya baru dapat info dari dosen kalau pengumpulan tugasnya itu lewat online. Jadi file yang sudah dicetak tadi sudah ndak diperlukan, makanya sengaja saya tinggal disana, kalau saya ambil juga buat apa.”⁸²

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Riski, *pelaku usaha*, pada tanggal 04 November 2021 pukul 11.30 WIB.

⁸² Wawancara dengan Fika Ngiliatuz, *konsumen*, pada tanggal 05 November 2021 pukul 18.30 WIB.

Ada juga yang beralasan karena salah mengirim file, dan baru sadar ketika file itu sudah dicetak oleh pihak Riski Print. Seperti halnya Govinda Kusnita, mahasiswi UIN Satu Tulungagung mengungkapkan:

“Saya pernah sengaja tidak mengambil fotocopyan yang sudah saya kirim ke Riski Print, karena pada saat itu file yang saya kirim salah, harusnya file satunya. Ya sudah jadi tidak saya ambil.”⁸³

Selain mahasiswa yang bertindak *hit and run*, ternyata ada juga beberapa mahasiswa yang tidak melaksanakan kewajibannya sesuai kesepakatan, yaitu dengan menanggihkan pembayaran dan pengambilan barang sampai beberapa hari atau beberapa minggu, seperti halnya Diah Ayu, dan Yolanda Adelia mahasiswi UIN Satu Tulungagung. Diah Ayu mengungkapkan:

“Saya pernah fotocopy dan cetak di Riski Print, tapi belum pernah bertindak *hit and run*. Saya hanya pernah menanggihkan pembayaran sampai 2 mingguan, setelah itu saya ambil. Karna saat itu saya belum membutuhkan filenya jadi saya tinggal disana dulu.”⁸⁴

Yolanda Adelia, yang juga konsumen Riski Print mengungkapkan hal yang sama :

“Saya pernah menanggihkan pengambilan di Riski Print, sekitar satu bulan baru saya ambil. Karena pada saat itu saya belum perlu dengan filenya. Jadi filenya saya tinggal disana.”⁸⁵

⁸³ Wawancara dengan Govinda Kusnita, *konsumen*, pada tanggal 07 November 2021 pukul 08.30 WIB.

⁸⁴ Wawancara dengan Diah Ayu, *konsumen*, pada tanggal 08 November pukul 10.10 WIB.

⁸⁵ Wawancara dengan Yolanda Adelia, *konsumen*, pada tanggal 08 November pukul 15.00 WIB.

Berdasarkan keterangan di atas yang penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan beberapa konsumen di toko fotocopy Riski Print yang dengan sengaja tidak melaksanakan kewajibannya sesuai kesepakatan yang telah dibuat, para konsumen tersebut kebanyakan memiliki alasan yang sama yaitu karena keinginan ataupun kesalahan dari mereka sendiri. Beberapa konsumen beralasan karena file yang mereka kirimkan kepada toko fotocopy Riski Print tertukar dengan file lain sehingga mereka tidak membutuhkan file tersebut, dan merasa tidak perlu mengambil file yang telah terlanjur digandakan ataupun dicetak oleh pihak fotocopy Riski Print. Sedangkan beberapa konsumen lainnya beralasan kalau mereka belum membutuhkan file tersebut sehingga dengan sengaja menunda pengambilan dan menangguhkan pembayaran terhadap toko fotocopy Riski Print.

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan temuan penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu perilaku *hit and run* konsumen terhadap pelaku usaha fotocopy riski print di Desa Plosokandang Tulungagung, sebagai berikut:

1. Pelaku Usaha

Hasil Penelitian yang peneliti dapatkan dari pelaku usaha fotocopy Riski Print, pertama mengenai sistem transaksi jual beli di toko fotocopy Riski Print yaitu dilakukan secara *online* dengan melalui aplikasi *whatsapp* untuk mengirimkan file yang akan dicetak, atau

digandakan. Hal ini agar memudahkan para konsumennya ketika akan mencetak ataupun menggandakan file, dan lebih mempersingkat waktu pengerjaan bagi pelaku usaha. Sedangkan untuk pembayarannya diberikan ketika konsumen mengambil barangnya.

Kedua, setiap satu semester perkuliahan atau selama lima bulan, selalu ada konsumen yang bertindak *hit and run*, mulai dari tiga hingga lima konsumen dan tidak ada itikad baik dari konsumen tersebut untuk meminta maaf, mengambil filenya ataupun mengganti kerugian yang dialami oleh pelaku usaha. Selain konsumen yang bertindak *hit and run*, ada juga konsumen yang menanggukkan pembayaran yaitu dengan sengaja mengambil barangnya setelah lewat beberapa minggu maupun beberapa bulan.

Ketiga, pelaku usaha fotocopy Riski Print tidak menetapkan aturan apapun kepada para konsumennya. Hanya berharap kesadaran dari masing-masing konsumen akan tanggung jawabnya.

2. Konsumen

Dari hasil wawancara dengan beberapa konsumen toko fotocopy Riski Print, alasan mereka melakukan tindakan *hit and run* disebabkan karena kesalahan dari mereka sendiri. Ada yang karena salah ketika mengirim file, ada juga yang beralasan karena sudah tidak memerlukan file yang sudah terlanjur dicetak ataupun digandakan

oleh pelaku usaha fotocopy Riski Print tersebut sehingga mereka dengan sengaja tidak mengambil barangnya karena tidak mau rugi.

Dari keterangan yang didapatkan oleh peneliti dari beberapa konsumen yang bertindak *hit and run*, mereka tidak ada rasa penyesalan dan rasa bersalah sedikit pun, padahal sudah jelas bahwa mereka menimbulkan kerugian secara materil kepada pelaku usaha fotocopy Riski Print.